

**PENERAPAN PRINSIP - PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PEMBUATAN E –  
KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN MINAHASA UTARA**

**REINALDI GISBERD SASUNDAME  
FEMMY TULUSAN  
JHONNY KALANGI**

**ABSTRAK**

*Governance is a form of good governance and solid state responsible, and transparent, responsive, accountable, efficient and effective. Office of Population and civil registry offices of North Minahasa Regency is directly related to the community, especially in the service of making Identity card Electronic. To create a good public service and thorough then there must be good cooperation of all elements of good leadership, employees and the community. good governance principles into concrete solutions to create a good public service. The purpose of this study was to clarify the application of good governance in the public service in particular the manufacture of Identity card Electronic Population and civilian agencies of North Minahasa Regency.*

*This research method is descriptive qualitative method. The primary data sourced from informants consisting of a first element of the leadership of the Department, employees of service providers and the elements of the last elements of the public service recipient. How data retrieval is done with interviews using interview guide later on though using data reduction, data presentation and conclusion and verification of data.*

*The results showed that the application of the indicators of good governance: participation, rule of law, transparency, responsiveness, effectiveness and efficiency, and accountability in the Department of Population and Civil North Minahasa Regency, especially in service of making Identity card Electronic has not gone well. It is evident there are still many problems that arise, for example the department is still lacking in socializing the public about the importance of Identity card Electronic where there are 37 781 North Minahasa Regency community who do not have Identity card Electronic or are still about 23 percent. Socialization rules and standard operating procedures to the public is still very lacking, transparency and accountability of services to the community is also not a good society is still very difficult to access information from the department both in terms of administration, standard operating procedures, service flow, costs, turnaround time. Besides the professionalism and discipline of employees in providing services that impressed still not good so the practice of nepotism, extortion and gratifikasi still very angry arise, this is certainly caused by the supervision of the leadership is still lacking, not to mention talk about the facilities and funding limited becomes a serious problem.*

*Based on the results of research and discussion, it can be concluded that the application of the principle - the principle of good governance in the department of population and civil registration Minahasa regency north, especially in service of making E KTP has not gone well. To improve this it is advisable to. The important thing also is establishing cooperation with the village government in this case coconut village up to the head of the environment that they could deliver the socialization directly to the people in their village. convey to the public in question at the start of the management fees, Flow Services, the completion time, the procedure, until the necessary administrative requirements. Additionally Before the firmness of the leadership offices to oversee the rules besides firmness rules should also be important, other than that the rules are made to be accompanied by strict sanctions eg cutting*

*allowance doubt, a rebuke from the head, to the penal sanctions. the need for data collection back in North Minahasa people to get accurate data on the validity of the agency should be involved to the village and head guard in the record, it is considered important because they are in direct contact with people. The forest service can pick up the ball by holding the recording service Identity card Electronic in each making district in the county north Minahasa in cooperation with the village. This is to curb the high number of North Minahasa community presentation that does not have Identity card Electronic.*

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

*Good Governance* merupakan suatu harapan dari masyarakat, sejak zaman orde baru. *Good Governance* menjadialah satu tuntutan dari mahasiswa dan masyarakat disaat reformasi didengungkan hal ini timbul karena ketidak puasan masyarakat pada pemerintah yang ada dan menjabat pada masa itu, sistem pemerintahan yang tidak transparan dan tidak berorientasi pada masyarakat, dengan munculnya semangat reformasi yang menciptakan iklim baik bagi sistem pemerintahan diindonesia yang sangat dirindukan oleh masyarakat adanya perubahan yang signifikan.

*Good Governance* atau pemerintahan yang baik merupakan isu sentral yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik di era reformasi dewasa ini. Tuntutan masyarakat kepada pemerintah untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik itu adalah sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan dan pendidikan masyarakat, selain adanya pengaruh globalisasi. Pola lama penyelenggaraan pemerintahan, kini sudah tidak sesuai lagi dengan tatanan masyarakat yang telah berubah. Oleh karena itu, tuntutan ini merupakan hal yang wajar dan harus direspons oleh pemerintah dengan melakukan perubahan yang terarah pada terwujudnya *good Governance*.

Pemerintah Daerah dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik, harus pula diiringi dengan penerapan prinsip *good Governance* (pemerintahan atau tata pemerintahan yang baik) Serta harus sinergis dengan pemerintah pusat. Dalam kaitannya dengan otonomi daerah, prinsip *good Governance* dalam praktiknya adalah dengan menerapkan prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang baik dalam setiap pembuatan kebijakan dan pengambilan keputusan serta tindakan yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah daerah dalam melaksanakan fungsi pelayanan publik termasuk dalam menjalankan pelayanan publik perlu adanya prinsip – prinsip *good Governance*.

Berdasarkan data ombusmen Propinsi Sulawesi Utara pada tahun 2016 data berdasar instansi yang mendapatkan laporan dari masyarakat. Pemerintah daerah mendapatkan jumlah laporan tertinggi dengan jumlah 151 laporan, disusul BUMN dengan 39 laporan, perguruan tinggi 17 laporan, Kepolisian 2 laporan, BPN 17 laporan. Sementara itu data 2016 juga menunjukkan bahwa kabupaten Minahasa Utara menduduki posisi tiga besar menurut data laporan masyarakat berdasarkan kabupaten Kota instansi terlapor, posisi

pertama Kota Manado dengan 228 laporan, kemudian kabupaten Minahasa dengan 59 laporan dan kabupaten Minahasa Utara dengan 56 laporan. Menurut hasil percakapan dengan kepala ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Utara, Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Minahasa Utara merupakan dinas yang juga banyak dilaporkan dengan laporan penyimpangan prosedur dan lain sebagainya. Dinas Kependudukan dan Catatan sipil kabupaten Minahasa Utara adalah bagian yang tidak dapat dipisahkan dari *local governance* atau pemerintahan daerah. Dari beberapa laporan diatas banyak juga yang melaporkan tentang kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan sipil dalam memberikan pelayanan Khususnya pada pelayanan Pembuatan E- KTP.

Masalah masalah dalam pelayanan publik khususnya Administrasi ini pun sering muncul karena Dinas Kependudukan dan Catatan sipil berhubungan langsung dengan semua dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan publik: mulai dari E- KTP, kartu keluarga, akte kelahiran, akte kematian, surat nikah dan surat – surat kependudukan lainnya .

Amanat peraturan perundang-undangan tersebut jelas bahwa dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai kedudukan dan peranan yang sangat penting dalam rangka efektivitas penyelenggaraan pemerintahan daerah. Oleh karena itu dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Minahasa Utara harus dapat mengimplementasikan prinsip-prinsip *good governance* secara efektif, prinsip prinsip yang dimaksud antara lain Partisipatif, berjalan berdasarkan aturan hukum yang berlaku, transparan, responsive, adil, akuntabel, efektifitas dan efisiensi, berorientasi consensus serta memiliki visi strategi yang jelas. Hal ini pun menjadisekitalah penting karena kunci untuk menciptakan pelayanan publik yang baik untuk seluruh masyarakat adalah dengan menerapkan prinsip – prinsip *Good Governance*.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Minahasa Utara adalah wadah pelayanan publik yang menyentu langsung dengan masyarakat, yang seharusnya menganut prinsip – prinsip *good Governance* seperti Partisipatif, berjalan berdasarkan aturan hukum yang berlaku, transparan, responsive, adil, akuntabel, efektifitas dan efisiensi, berorientasi consensus serta memiliki visi strategi yang jelas, Namun dalam implementasi prinsip-prinsip *good Governance* tersebut di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil minahasa utara nampaknya masih mengalami hambatan atau kendala.

Selain itu masih lemahnya partisipasi masyarakat dalam membuat E-KTP menjadimasalah yang utama dari 164.267 masyarakat Minahasa Utara yang wajib E-KTP masih ada sekitat 37.781 orang yang belum memiliki E-KTP atau sama dengan 23 persen masyarakat Minahasa Utara. Dilihat dari efektivitas dan efisiensi kurangnya pegawai dan kurangnya fasilitas atau sarana dan prasarana dalam menunjang pembuatan E-KTP menimbulkan pelayanan yang terkesan lambat dan masyarakat yang dilayani juga kurang. Jadisejauh ini dinas hanya membuka loket untuk pembuatan E-KTP sampai pada jam 12 siang. Jadimasyarakat yang dapat lewat dari jam 12 siang tidak mendapatkan pelayanan lagi.

Bertolak dari beberapa permasalahan diatas, maka dalam rangka penulisan Tesis penulis terdorong untuk mengangkat tema penelitian “Penerapan Prinsip - Prinsip *Good Governance* dalam pembuatan E – KTPDi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara”.

### **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka dapatlah dirumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut :

“Bagaimana penerapan *good governance* khususnya pembuatan E KTPdi Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Minahasa Utara?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah penelitian tersebut maka tujuan penelitian ini adalah untuk bagaimana penerapan *Good Governance* dalam pembuatan E KTPdi Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Minahasa Utara.

### **D. Manfaat Penelitian**

Dengan menjawab masalah penelitian tersebut maka diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan manfaat praktis sebagai berikut :

1. Secara teoritis, kiranya dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu administrasi negara/publik, khususnya pengembangan konsep pengukuran penerapan *good Governance* pada perangkat pemerintah daerah.
2. Secara praktis, kiranya dapat merupakan bahan masukan kepada pemerintah daerah kabupaten minahasa Utara dan khususnya dinas Kependudukan dan Catatan sipil, serta pihak-pihak terkait lainnya, dalam rangka mewujudkan penerapan *good Governance* pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mihanasa Utara.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Konsep Governance**

Secara etimologis istilah *governance* berasal dari bahasa Latin “*gubernare*”, yang kemudian diserap oleh bahasa Inggris menjadi “*govern*” yang berarti *steer* (menyetir, mengendalikan), *direct* (mengarahkan), atau *rule* (memerintah) Djohermansyah Djohar. (2007 : 131).

Menurut Kooiman (Setiawan, 2004 : 224) mengatakan *governance* merupakan serangkaian proses interaksi social politik antara pemerintah dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan-kepentingan tersebut.

## **B. Konsep *Good Governance***

Menurut Ganie-Rochman (Widodo, 2001, 18) konsep “*governance*” melibatkan tidak sekedar pemerintah dan negara, tapi juga peran berbagai actor diluar pemerintah dan negara, sehingga pihak-pihak yang terlibat juga sangat luas.

*Governance* adalah mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang melibatkan pengaruh sektor negara dan sektor non pemerintah dalam suatu kegiatan kolektif. Pinto dalam Nisjar. (1997:119)

Pengertian *good Governance* menurut Mardiasmo (2002:24) diartikan sebagai pemerintahan yang baik. Sementara itu, *World Bank* (dalam Mardiasmo, 2004:24) mendefinisikan *good Governance* sebagai suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta menciptakan *legal and politicaframework* bagi timbulnya aktivitas usaha. Lembaga Administrasi Negara (dalam Sedarmayanti, 2004:3) menyimpulkan bahwa wujud *good Governance* adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab serta efisien dan efektif dengan menjaga "kesinergian" interaksi yg konstruktif diantara domain-domain negara, sektor swasta dan masyarakat.

Berdasarkan definisi tersebut UNDP (dalam Nugroho, D, 2003; Mardiasmo, 2002; LAN, 2000) kemudian mengajukan karakteristik atau dimensi *good Governance* yang saling memperkuat dan tidak dapat berdiri sendiri, sebagai berikut: Partisipasi (*Participation*), Kerangka/Aturan Hukum (*Rule of Law*), Transparansi (*Tranparency*), Responsivitas (*Responsiveness*), Orientasi consensus (*Consensus orientation*), Keadilan (*Equity*), Efisienai dan efektifitas (*Efficiency and Effectiveness*), Akuntabilitas (*Accountability*) dan Visi strategis (*Strategic vision*).

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Didalam penelitian ini peneliti menggunakan desain penelitian kualitatif dengan suatu penelitian kontekstual yang menjadikan peneliti sebagai instrumen kunci, dan disesuaikan dengan situasi yang wajar dalam kaitannya dengan pengumpulan data yang pada umumnya bersifat kualitatif. Pendekatan kualitatif dicirikan oleh tujuan penelitian yang berupaya memahami gejala-gejala yang sedemikian rupa yang tidak memerlukan kuantifikasi, karena gejala tidak memungkinkan untuk diukur secara tepat.

Bertolak pada kenyataan yang telah dikemukakan dan dalam upaya menyikapi berbagai fenomena permasalahan yang dihadapi pada Penerapan *Good Governance* dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara, sebagaimana dikemukakan diatas,

peneliti berpendapat bahwa permasalahan ini penting untuk dicarikan solusi perbaikan melalui aspek analisis pelayanan dalam sebuah kajian ilmiah dengan menggunakan metode penelitian kualitatif.

### **B. Lokasi dan Objek Penelitian**

Lokasi yang dipilih oleh Penulis sebagai adalah Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Minahasa Utara , dengan objek penelitan adalah penerapan *Good Governance* dalam pembuatan e ktp .Mengapa hal ini sangat menarik ? itu karena dalam hal ini indonesia pada umumnya sudah menggunakan prinsip – prinsip *good Governance* dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik khususnya e ktp. Tapi masih banyak SKPD atau Dinas yang belum menerapkan itu dengan baik. Sehingga harapan untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik dan maksimal masih sangat jauh dari kenyataan.

Berbagai masalah yang muncul membuat pelayanan di Dinas ini khususnya untuk pembuatan E – KTP masih sangat kurang. Masalah sarana prasarana yang masih kurang memadai, persoalan profesionalitas pegawai dalam memberikan pelayanan dalam merespon permintaan masyarakat dalam pelayanan E –KTP masih dinilai lemah, belum lagi minimnya sosialisari kepada masyarakat yang menimbulkan masih banyak masyarakat yang belum memiliki E- KTP karena dalam hal ini belum mengetahui persis persyaratan yang harus digenapi untuk pengurusan E –KTP.

### **C. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini ialah sumber data utama atau primer dan data tambahan atau sekunder. Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ini adalah seluruh kegiatan dilapangan berupa pertanyaan, dan tindakan dari semua pelaku atau informan yang diteliti. Sumber data primer yang dimaksud adalah data dari semua pihak dimana diharapkan data yang akurat, lengkap dan mendalam dari para pelaku dan informan dalam penerapan *Good Governance* dalam pelayanan publik Di DinasKependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara.

Data sekunder berupa informasi pendukung yang akan digunakan dalam penelitian ini, berupa dokumen dokumen yang berkaitan dengan penerapan *Good Governance* dalam pelayanan publik Di DinasKependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara, seperti tugas pokok dan fungsi, bagan kerja, laporan kinerja dan lain sebagainya.

### **D. Informan**

Adapun yang menjadiInforman dalam Penelitian ini adalah : dari unsur orang Pimpinan SKPD, 2 orang Petugas pemberi layanan dan 4 orang masyarakat : total informan keseluruhan 7 orang

Dalam unsur penentuan informan khususnya masyarakat dalam penelitian adalah masyarakat yang sementara mengurus KTP,dan surat kependudukan lainnya dan masyarakat yang sudah selesai mengurus KTP.

Adapun yang menjadisumber data (informan) dalam unsur pegawai pemberi layanan adalah orang yang terlibat langsung dalam memberikan pelayanan publik bagi masyarakat. Unsur masyarakat sebagai

penilai pelayanan yang diberikan sekaligus informan penyeimbang. Dan yang terakhir adalah Unsur Pimpinan dinas adalah informan kunci yang mengetahui seluk beluk dinas yang dia pimpin.

### **E. Fokus Penelitian**

Konsep menjadi fokus dalam penelitian ialah Penerapan prinsip – prinsip *good Governance* Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Di Kabupaten Minahasa Utara Khususnya Pembuatan E KTP, yaitu (dalam Nugroho, D, 2003; Mardiasmo, 2002; LAN, 2000) kemudian mengajukan karakteristik atau dimensi *good Governance* yang saling memperkuat dan tidak dapat berdiri sendiri, sebagai berikut: *Participation* (Partisipasi); *Rule of Law*, (*Transparency* (transparansi), *Responsiveness* (responsivitas). *Consensus orientation* (orientasi consensus), *Equity* (keadilan) *Efficiency and Effectiveness* (efisienai dan efektifitas). *Accountability* (akuntabilitas), *Strategic vision* (visi strategis). Akan tetapi berdasarkan situasi dan kondisi tempat penelitian jadi dari teori diatas ada 9 indikator pengukuran *Good Governance* maka penulis hanya akan menggunakan 6 indikator saja yaitu : *Participation* (Partisipasi); *Rule of Law*, (*Transparency* (transparansi), *Responsiveness* (responsivitas)., *Efficiency and Effectiveness* (efisienai dan efektifitas). *Accountability* (akuntabilitas). Sementara dua indikator yaitu : *Strategic vision* (visi strategis) *Consensus orientation* (orientasi consensus), *Equity* (keadilan) ketiga indikator diatas tidak ditemukan masalah untuk diteliti.

### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam dalam penulisan ini penulis menggunakan beberapa cara pengumpulan data yaitu:

#### **1. Pengumpulan data primer**

Surachman Winarto (1980:163) data primer adalah data langsung dan segera diperoleh dari sumber data oleh penyidik untuk tujuan kasus data ini diperoleh melalui wawancara atau interview

#### **2. Pengumpulan data sekunder**

Surachman Winarto (1980:163) data sekunder adalah data yang lebih dulu dikumpulkan oleh orang lain diluar penyidik sendiri

Data yang dimaksud dikumpulkan dengan teknik sebagai berikut:

- a. Wawancara/interview: teknik ini digunakan untuk menjaring data primer yaitu dengan melakukan Tanya jawab langsung dengan responden /informan dengan berpedoman dengan daftar pertanyaan yang disampaikan lebih dulu.
- b. Observasi : yaitu dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap gejala atau fenomena yang diteliti. Teknik ini digunakan untuk memperdalam data yang diperoleh melalui wawancara.

- c. Studi dokumentasi : yang digunakan untuk memperoleh data sekunder yang berhubungan dengan objek yang diteliti dengan cara mengumpulkan, mengklasifikasi dan mempelajari data – data yang telah tersedia pada unsur terkait.

#### **G. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan peneliti dalam hal ini adalah deskriptif Kualitatif. Teknik ini menurut Miles dan Huberman (dalam Djamar Satori dan Aan Komariah, 2013) terdiri dari 3 alur yaitu :

1. Reduksi Data (*Reduction*)
2. Penyajian Data (*Data Display*)
3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*Conclusion Drawing and Verification*)

#### **H. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Penelitian**

Menurut Patton (dalam Sulistiany 1999) ada 4 macam triangulasi Sebagai teknik pemeriksaan untuk mencapai keabsahan, yaitu :

- a. Triangulasi data
- b. Triangulasi Pengamat
- c. Triangulasi Teori
- d. Triangulasi metode

Keabsahan Internal (*Internal validity*)

Keabsahan Eksternal (*Eksternal validity*)

Keajegan (*Reabilitas*)

### **BAB IV**

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **A. Gambaran Singkat Lokasi Penelitian**

1. Visi

Visi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara tahun 2011-2015 adalah "Terwujudnya Tertib Administrasi Kependudukan dengan mengedepankan Pelayanan Prima serta Partisipasi Masyarakat".

##### **D. Pembahasan**

1. Partisipasi



Bicara soal partisipasi dalam penelitian ini dibedah menjadi 2 bagian antara lain partisipasi masyarakat sendiri dalam mengurus E – KTP dan partisipasi masyarakat dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan pembuatan E- KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Minahasa Utara.

Masalah yang utama adalah masih sangat kurangnya partisipasi masyarakat dalam membuat E – KTP ada sekitar 37.781 orang atau 23 persen masyarakat kabupaten Minahasa utara dari 164.267 yang belum melakukan perekaman E – KTP sementara jangka waktu pelaksanaan perekaman E – KTP semakin singkat, jangka waktu tersebut langsung ditetapkan oleh nasional, dalam setiap tahunnya warga yang melakukan perekaman E – KTP masih sangat kurang untuk tahun 2016 sekitar kurang lebih 3200 orang yang melakukan perekaman dari 37.781 orang tersebut. Hal ini disebabkan oleh minimnya sosialisasi oleh pemerintah khususnya dinas kependudukan dan pencatatan sipil. sosialisasi dilakukan hanya setiap satu tahun 1 kali dan pada kesempatan saat mencatat perkawinan, hal ini sangat kurang efektif, sosialisasi yang dilakukan setiap 1 tahun sekali hanya dilakukan dengan melibatkan kepala kepala desa dan camat, tetapi masyarakat tidak dilibatkan secara efektif, sehingga dampaknya masih ada 23 persen masyarakat yang belum memiliki E KTP. Pihak dinas juga sudah melakukan program perekaman dikecamatan – kecamatan dengan mobil pelayanan tetapi tidak berjalan dengan baik. Solusi yang tepat untuk masalah ini adalah pendanaan untuk sosialisasi ditahun anggaran yang baru harus ditingkatkan sehingga sosialisasi dapat ditingkatkan. sosialisasi kepada masyarakat dapat dilakukan dengan membangun kerja sama dengan pihak desa dan para petugas bisa dibagi tim dan turun untuk sosialisasi langsung didesa – desa karena kalau sosialisasi dilakukan dikecamatan masih kurang efektif, sosialisasi ini juga harus melibatkan seluruh masyarakat agar mereka dapat mengerti dan paham betapa pentingnya E – KTP dalam aktivitas mereka. Selain itu Dinas juga harus dapat menjalin kerjasama yang baik dengan pihak kecamatan, maupun desa untuk mendata warga masyarakat yang wajib E KTP tapi belum melakukan perekaman. Sosialisasi yang efektif juga bisa dilakukan lewat website maupun media sosial, hal ini penting karena selain hemat biaya masyarakat sekarang juga sudah aktif dalam menggunakan media sosial. Baliho – baliho juga penting diletakkan ditempat – tempat strategis dikecamatan – kecamatan dikabupaten Minahasa Utara untuk mengajak seluruh masyarakat membuat E-KTP. Selain itu sistem klasik seperti sistem Palakat atau penyampaian sosialisasi dari pemerintah desa melalui pengeras suara maupun langsung kerumah- rumah warga dinilai merupakan hal yang sangat baik jadi hubungan kerja sama antara pihak dinas, kecamatan dan desa sampai ditingkat lingkungan haruslah dijalankan dengan baik dan maksimal yang diperlukan adalah membangun kerjasama dengan pemerintah desa kepala desa / lurah sampai pada kepala jaga/ kepala lingkungan hal ini penting karena pada dasarnya pemerintah desa yang paling dekat dengan masyarakatnya.. Langkah – langkah diatas dianggap efektif untuk menurunkan tingginya angka masyarakat yang belum memiliki E KTP di Kabupaten Minahasa Utara.

Masalah lain juga yang timbul adalah sosialisasi Pihak dinas Kepada masyarakat tentang Standar Oprasional Prosedur sekaligus alur pengurusan E – KTP yang sejauh ini masih sangat kurang. Al hasil masyarakat masih sangat kebingungan dalam mengurus E – KTP, Sesampainya di Dinas mereka tidak tahu dimana mereka harus mengurus memasukan berkas, selesai memasukan berkas mereka masih bingung untuk melakukan perekaman dimana. Hal yang penting disini ketika dari dinas Kependudukan dan Catatan sipil kabupaten Minahasa Utara melakukan sosialisasi kemasyarakat mereka harus mensosialisasikan Standar operasional prosedur agar masyarakat paham dan mengerti bagaimana prosedurnya. Sosialisasi juga diwebsite dan media sosial juga perlu. Selain itu pihak dinas juga harus memampang standar operasional prosedur dan alur pelayanan diruangan pelayanan agar masyarakat bisa tahu dan mengerti. Selain itu kejelasan waktu penyelesaian pembuatan E – KTP juga harus jelas, distandar operasional prosedur 14 hari penyelesaian perekaman E- KTP pada papan iklan dinas penyelesaian E KTP 3 hari, sementara pada kenyataannya ada oknum yang selesai dengan 1 hari saja ada yang 1 minggu ada juga yang 2 minggu. Seharusnya apa yang sudah ditetapkan lewat Standar Oprasional prosedur harus dijalankan dengan baik jangan seperti demikian peran pimpinan dinas juga harus aktif dalam mengawal Standar Oprasional Prosedur.

## 2. *Rule of law*

*Rule of law* dalam *good governance* adalah hal yang sangat penting, *Rule of law* adalah bagaimana organisasi pelayan publik menaati peraturan yang sudah ditetapkan bersama dalam hal ini menjalankan aturan itu sebagaimana mestinya, selain itu *Rule of law* juga adalah bagaimana penegakan sangsi bagi yang melanggar aturan tersebut, kemudian yang terakhir adalah keadilan dari pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sejauh ini penerapan indikator *Good Governance* yaitu *Rule Of Law* dalam pelayanan pembuatan E KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Minahasa utara Belum Optimal.

Masalah yang lain juga adalah kurang ketegasan dari pimpinan dalam memberikan sangsi kepada para pegawai yang melanggar, malahan pimpinan terkesan membiarkan hal ini terjaditampa mengetahui oknum – oknum yang melanggar, pimpinan hanya menyampaikan peringatan kepada para pegawainya disetiap apel saja. Menganggapi persoalan ini pimpinan seharusnya proaktif dalam menanggulangi masalah tersebut. Dalam hal ini pimpinan dapat melibatkan masyarakat untuk mengawasi bahwahnya dalam memberikan pelayanannya, jika ditemukan kejanggalan maka masyarakat silakan melapor kepada pimpinan dinas, selain itu pimpinan juga dapat berinisiatif membentuk team khusus untuk mengawal pelayanan yang dilakukan di Dinasnya agar jika ada temuan maka pimpinan dinas siap untuk memberikan sangsi tegas bagi pegawai yang kedapatan melanggar sangsinya berupa surat peringatan maupun sangsi pidana.

Masalah lain sering muncul adalah kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan hal ini terbukti banyak pegawai yang datang tidak tepat waktu, memulai pelayanan tidak tepat waktu, beristirahat belum pada jam istirahat, dan pegawai juga pulang sebelum jam pulang. Hal ini juga sangat mempengaruhi pelayanan karena jika kekurangan pegawai maka loket pelayanan yang akan dibuka juga sedikit, sehingga berdampak banyak masyarakat yang tidak terlayani. Selain itu jam pelayanan sesuai jam kantor jam 08.00 sudah dibuka malah dibuka jam 10.00, banyak pegawai yang sudah datang tepat jam 08.00 mereka malah hanya asik duduk dikantin. Dan akhirnya pelayanan dimulai ketika pimpinan dinas sudah tiba. Hal ini jelas merugikan masyarakat sebagai penerima layanan. Hal ini jelas sangat merugikan masyarakat yang sudah datang dari pagi untuk menerima pelayanan. Solusi masalah ini selain pengawasan pemimpin yang harus ditingkatkan seharusnya dalam hal ini pimpinan harus hadir tepat waktu misalnya jam kantor jam 8 pemimpin harus hadir sebelum jam 8 untuk mengecek persiapan pelayanan sekaligus mengecek kesiapan pegawai sebelum memberikan pelayanan hal ini juga merupakan motivasi sekaligus evaluasi khusus pada bahwasan karena dalam hal ini pemimpin haruslah menjadicontho dari pegawainya. Selain pengawasan strategi yang baik untuk memperbaiki masalah ini adalah sistem motivasi *reward* dan *punishment*, bagi pegawai yang disiplin waktu dan disiplin dalam bekerja dapat diberikan penghargaan berupa sertifikat dari pimpinan, kemudian bagi pegawai yang disiplin dapat merekomendasikan menjadi pegawai teladan, yang mewakili dinas untuk mengikuti pegawai teladan antara dinas di Kabupaten Minahasa Utara, selain itu pegawai yang berprestasi juga menjadi rekomendasi utama dari pimpinan untuk dapat mempromosikan mereka ke tempat yang lebih tinggi lagi, dengan penghargaan seperti itu otomatis dapat memotivasi pegawai lain untuk dapat disiplin dalam waktu maupun pekerjaannya, sehingga dalam dinas ini muncul iklim persaingan yang positif dari setiap pegawai dalam berdampak baik juga dalam pelayanan publik. Sementara itu *punishment*, dapat diberikan kepada pegawai yang kurang disiplin, sanksi yang diberikan, yang pertama teguran keras, sampai pada tindakan pemotongan gaji dan bahkan sanksi pidana. Dengan menerapkan hal tersebut pasti lah dapat menimbulkan efek jera dari pegawai, sehingga mereka dapat bekerja sesuai dengan aturan yang berlaku.

Disisi lain keadilan untuk penyandang disabilitas dan orang lanjut usia sejauh ini belum terlalu baik karena mereka belum memiliki loket pelayanan khusus untuk disabilitas dan orang lanjut usia, sehingga mereka tidak lagi mengantri bersama dengan orang – orang biasa. Loket khusus ini sangat diperlukan agar pelayanan bagi orang dengan keterbatasan dan lanjut usia dapat berjalan dengan baik.

### 3. Transparansi

Transparansi adalah bagian yang paling penting dalam *Good Governance*, transparansi dalam pelayanan publik sangatlah penting karena dalam hal ini berhubungan dengan kejelasan atau kepastian dari dinas itu sendiri dalam memberikan pelayanan dalam bentuk apapun kepada masyarakat. Selain itu transparansi juga haruslah dilibatkan diseluruh aspek dalam manajemen pelayanan publik disuatu dinas

termasuk dinas Kependudukan dan Catatan sipil kabupaten Minahasa Utara, aspek yang dimaksud ada mulai dari kebijakan, pengelolaan administrasi, perencanaan, penganggaran, standar operasional prosedur, alur pelayanan, pengawasan, pelaksanaan kegiatan sampai pada evaluasi kinerja para pegawai. Kalau dilihat dari indikator transparansi dalam memberikan pelayanan pembuat E KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Minahasa Utara sejauh ini belum diterapkan secara optimal.

Transparansi dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik adalah terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti (Ratminto, Winarsih, 2005 : 19). Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga Negara atau penduduk atas barang jasa dan pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik( Undang – undang Nomor 25 tahun 2009 : 1 ). Jadisecara umum transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu kegiatan pemenuhan kebutuhan umum masyarakat dengan berlandaskan pada undang – undang dan standar Operasional prosedur yang sudah ada, dengan menganut prinsip terbuka untuk umum mudah diakses oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan dengan menyediakan informasi – informasi yang dibutuhkan masyarakat dalam proses pelayanan.

Ada beberapa masalah transparansi yang muncul dalam pelayanan pembuatan E KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Minahasa Utara, antara lainnya adalah yang pertama adalah sejauh ini dinas Kependudukan dan Catatan sipil kabupaten Minahasa Utara belum transparan dalam memberikan informasi mengenai alur pelayanan dan standar operasional prosedur untuk membuat E KTP, hal ini berdampak banyak masyarakat yang bingung dalam mengurus E KTP, selain itu mereka juga bingung untuk mengakses informasi tersebut dimana tempatnya. Begitu juga dengan informasi mengenai dinas contohnya tentang kinerja pegawai, program yang dijalankan oleh dinas, LAKIP, penganggaran dinas tidak ada tempat khusus untuk mengakses itu pihak dinas seolah – olah masih sangat tertutup dalam masalah ini. seharusnya diera *Good Governance* ini dinas harus proaktif dalam memberikan informasi pada masyarakat, dinas juga harus membuka seluas – luasnya akses dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Solusi untuk masalah ini adalah dinas harus membangun sistem elektronik Government, dan membagi semua informasi tentang dinas secara terbuka kepada masyarakat melalui website, dan media – media sosial. Website dibuat khusus website dinas yang membuat Rancangan anggaran, target pencapaian anggaran, rencana program, evaluasi program, Laporan kinerja instansi pemerintahan ( LAKIP), laporan kinerja pegawai, alur pelayanan semua jasa yang ditawarkan oleh dinas termasuk pembuatan E KTP, Standar Operasional prosedur dinas disemua jasa yang ditawarkan, profil dinas dan struktur organisasi dinas. Hal ini berfungsi agar masyarakat dapat mengawasi langsung kinerja dinas, selain itu dinas juga harus membuka akses untuk masyarakat diwebsite tersebut untuk sarana kritik, saran dan pengaduan pelayanan agar lewat website tersebut dapat menjadibahan evaluasi untuk dinas tersebut. Selain itu masih

banyak sekali masyarakat yang belum mengetahui alur, prosedur, biaya, waktu penyelesaian dan persyaratan administrasi untuk mengurus E-KTP sehingga membuat masyarakat malas untuk mengurus E-KTP.

Media sosial juga bisa dimanfaatkan oleh dinas untuk membagi informasi dan sosialisasi program dinas kepada masyarakat, disitu juga bisa dibuka akses saran, kritik dan pengaduan terhadap pelayanan yang diberikan oleh dinas tersebut. Pihak dinas juga harus senantiasa memperbaharui informasi yang ada di media sosial maupun website per periodic sesuai dengan data yang ada. Dinas juga harus aktif memsosialisasi website dan media sosial dari dinas tersebut agar masyarakat tahu dan sudah dapat mengaksesnya sendiri. Selain itu pentingnya kerja sama dengan perangkat desa kepala desa/ lurah, kepala lingkungan/ kepala jaga sangat penting dalam hal ini mereka dapat langsung mensosialisasikan hal tersebut kepada masyarakat melalui pengumuman/ palakat desa.

#### 4. Responsivitas

Menilai *Good Governance* dalam pelayanan Pembuatan E KTP Di Dinas Kependudukan dan Catatan sipil kabupaten Minahasa utara unsur yang tak kalah penting adalah Responsivitas. Hal ini menjadi penting karena ini sangat berhubungan petugas dan masyarakat, dalam hal ini sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Responsivitas adalah kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat. Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Hassel Nogi S. Tangkilisan (2005 : 177).

Banyak masalah yang muncul dari indikator responsivitas ini yang pertama adalah dilihat faktor yang pertama adalah kecepatan dan ketepatan petugas pemberi layanan melayani masyarakat. Dilihat dari masalah ini harus ditingkatkan. Karena melihat fenomena yang muncul dimana pelayanan yang harusnya dimulai jam 8 pagi malah loket pelayanan mulai beroperasi pada jam 10.00. alhasil banyak masyarakat yang sudah tidak dapat dilayani lagi. Selain itu disaat para masyarakat menumpuk untuk membuat E KTP loket yang dibuka hanya 2 loket saja dan batas pelayanannya hanya sampai jam 12 siang jadi banyak masyarakat yang datang sekitaran jam 12 sudah tidak mendapatkan pelayanan. masalah ini sangat jelas mengganggu kenyamanan masyarakat yang sudah datang dari pagi, selain itu masyarakat yang datang lewat dari jam 12 juga tidak mendapatkan pelayanan. solusi untuk masalah ini ada bagaimana pimpinan mengawasi kinerja aparatunnya dalam memberikan pelayanan agar dalam memberikan pelayanan mereka mengacu pada jam yang sudah ditentukan oleh kantor. Kesadaran pegawai juga perlu ditumbuhkan oleh pimpinan dengan motivasi – motivasi dan wejangan – wejangan ditiap kesempatan.

Masalah lain juga adalah masalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak sesuai dengan Standar Operasional prosedur dari waktu penyelesaian dan biaya yang sering kali masih terjadipungutan liar. Dari pihak dinas juga harus mensosialisasikan biaya yang gratis dan waktu penyelesaian E KTP kepada masyarakat lewat baliho brosur, leaflet, dan booklet. Agar masyarakat tahu dan paham.

Selain itu Responsivitas belum berjalan sebagaimana mestinya hal ini terjadikarena pihak belum merespon dengan kebutuhan dari masyarakat khususnya masyarakat yang mau membuat E-KTP sehingga menimbulkan masih banyaknya masyarakat yang belum membuat E- KTP dari beberapa tahun terakhir penurunan jumlah masyarakat yang wajib E-KTP yang belum membuat E-KTP sejauh ini belum mengalami penurunan signifikan. Solusi Kongret untuk masalah ini adalah Untuk meningkatkan responsivitas organisasi dalam hal ini menekan tingginya angka presentasi masyarakat Minahasa Utara yang belum memiliki E-KTP yang pertama perlunya pendataan kembali masyarakat Minahasa Utara untuk mendapatkan tingkat validitas data akurat pihak dinas sebaiknya melibatkan kepada desa dan kepala jaga dalam mendata, hal ini dianggap penting karena mereka yang berhubungan langsung dengan masyarakatnya. Selesai pendataan pihak dinas dapat menjemput bola dengan mengadakan pelayanan perekaman pembuatan E-KTP dimasing – masing kecamatan diKabupaten Minahasa Utara dengan bekerja sama dengan pemerintah desa. hal ini untuk menekan tingginya angka presentasi masyarakat Minahasa Utara yang belum memiliki E-KTP.

#### 5. Efektivitas dan Efisiensi

Efektivitas dan efisiensi merupakan dua unsur tidak dapat dipisahkan antara satu dengan yang lain, efektivitas dan efisiensi juga merupakan bagian yang penting dalam *Good governance* yang jika diterapkan dengan baik dalam pelayanan publik khususnya pelayanan pembuatan E KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan sipil kabupaten Minahasa Utara pasti akan menciptakan pelayanan yang berkualitas.

Efektifitas dan efisiensi di DinasKependudukan dan Catatan sipil kabupaten Minahasa Utara sejauh ini belum baik. Hal ini terbukti masih banyak sekali persoalan yang muncul sehingga dalam dalam pelayanan pembuat E KTP masih jauh dari indikator efektivitas dan efisiensi. Ada juga permasalahan permasalahan yang sering muncul dari efektifitas dan efisiensi ini adalah pengawasan pimpinan yang minim, kedisiplinan pegawai maupun pimpinan dalam bekerja, skill dan keterampilan pegawai dalam memberikan layanan, jumlah pegawai yang minim dan sarana dan prasarana yang kurang memadai.

Hal yang pertama adalah pengawasan dari pimpinan kepada bawahannya. Pengawasan dari pimpinan dinas kepada pegawai masih sangat lemah ini menimbulkan tingkat kedisiplinan pegawai menjadikurang, selain itu dikurangnya pengawasan pimpinan kepada kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan E KTP menimbulkan terjadinya penyimpangan – penyimpangan prosedur yang dilakukan oleh pegawai, munculnya praktek – praktek pungli dan nepotisme pun mulai marak dan menjadirahasia umum. Hal ini pun menjadimasalah serius dalam pelayanan pembuatan E KTP sehingga efektifitas dan efisiensi

dalam pelayananpun menjadijauh dari kenyataan. Pengawasan menjadi kunci sukses dalam mengejar efektifitas dan efisiensi dalam bekerja.

Solusi yang benar untuk menciptakan pengawasan yang baik adalah pengawasan harus dilakukan dengan dua hal pengawasan langsung dengan turun ke tempat pelayanan serta pengawasan tidak langsung bisa melalui kamera CCTV . dan jika ditemui pelanggaran pimpinan harus segera mengambil tindakan agar menimbulkan efek jerah bagi para pegawai yang melanggar.

Sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan pembuatan E KTP juga yang masih kurang memadai misalnya keterbatasan dana membuat sarana dan prasarana penunjang pelayanan kurang memadai. Misalnya ruangan antri yang sempit dan panas, loket khusus untuk penyandang disabilitas dan orang lanjut usia belum tersedia, selain itu kekurangan computer dan alat penunjang lainnya seperti genset dan mesin print serta foto kopi. Hal ini juga sangat berpengaruh pada efektifitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan. belum lagi keterbatasan anggaran dinas. Hal ini patutnya menjadiperhatian khusus oleh pemerintah daerah kabupaten Minahasa Utara untuk dapat memfasilitasi dana untuk pembangunan infrastruktur dan sarana prasarana di DinasKependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara, karena sejauh ini dinas ini adalah dinas yang paling fital dan senantiasa berhubungan langsung dengan masyarakat setiap harinya. Jadiuntuk tahun mendatang pendanaan untuk dinas Kependudukan dan Catatan sipil kabupaten Minahasa utara harus diprioritaskan pada pembangunan infrastruktur, dan sarana prasarana pendukung pelayanan serta sosialisasi kepada pada masyarakat.

## 6. Akuntabilitas

Akuntabilitas bisa diartikan sebagai kemampuan menunjukkan laporan atau catatan yang dapat dipertanggungjawabkan (Suharto, 2006:66). Akuntabilitas dibagi menjadidua bagian akuntabilitas kepada atasan dan akuntabilitas kepada masyarakat. Akuntabilitas kepada atasan adalah hal yang wajib dalam hal ini untuk mengukur efektivitas dan efisiensi kinerja maupun penggunaan anggaran hal ini sangat jelas penting. Sedangkan akuntabilitas kepada masyarakat juga adalah hal yang tak kalah penting karena dalam hal ini masyarakat sebagai penerima layanan harus wajib tahu mengenai laporan kinerja maupun penganggaran serta kegiatan yang dilakukan oleh dinas khususnya dalam pelayan pembuatan E KTP itu sendiri.

Kalau dilihat akuntabilitas kepada masyarakat sebagai penerima layanan sejauh ini belum dilakukan sama sekali. Hal ini sangat disayangkan padahal masyarakat yang merupakan target utama dalam pelayanan ini harusnya diberikan ruang dan kesempatan untuk mengetahui laporan pertanggung jawaban tersebut. Karena yang sebaiknya menilai tingkat keberhasilan dinas tersebut dalam memberikan pelayanan adalah masyarakat. Solusi untuk masalah tersebut adalah dengan membuka ruang tersebut kepada masyarakat dengan memanfaatkan website dan media media sosial sebagai sarana pertanggung jawaban pelayanan dari pihak dinas kepada pihak masyarakat. Dalam hal ini pihak dinas harus memuat segala

laporan baik laporan kegiatan, kebijakan- kebijakan, laporan rencana anggaran dan penggunaan anggaran serta laporan kinerja pegawai dan dinas. Dengan menggunakan website selain lebih murah bahkan lebih mudah diakses oleh masyarakat, asalkan pihak dinas harus senantiasa memperbaharui laporan yang ada didalam website tersebut. Selain itu laporan juga harus sesuai dengan kenyataan yang ada tanpa dimanipulasi. Selain itu hal utama juga adalah Membangun kerja sama dengan pemerintah kecamatan dan pemerintah desa dalam hal ini mempertanggung jawabkan segala program dari dinas terkait kepada masyarakat penerima layanan. Dengan cara membuka data informasi, aktivitas, kegiatan, pengumuman, sosialisasi dan laporan apapun kepada masyarakat. selain itu perlu adanya peningkatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan menciptakan pelayanan yang ramah dan bersahabat.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip – prinsip *Good Governance* Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara khususnya dalam pelayanan pembuatan E KTP belum berjalan dengan baik hal ini terbukti dari hampir semua indikator *Good Governance* belum mampu diterapkan dengan baik di Dinas ini, indikator yang dimaksud ada sebagai berikut : Indikator pertama adalah Partisipasi. Dalam indikator ini belum berjalan dengan baik, hal ini terbukti partisipasi masyarakat dalam pembuatan E – KTP masih sangat lemah ini terbukti sejauh ini masih ada 37.781 orang dari 164.267 masyarakat Minahasa Utara yang wajib E- KTP atau sekitaran 23 persen. Indikator kedua adalah *Rule of law*, personal pegawai mematuhi aturan yang berlaku serta penegakan sanksi kepada pegawai yang melanggar aturan sejauh ini belum baik masalah – masalah disiplin pegawai dan tindakan penyimpangan prosedur masih ramai dilakukan oleh pegawai .

Indikator berikutnya adalah transparansi, transparansi dalam pelayanan publik pembuatan E – KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara belum berjalan dengan baik. Ini terbukti dari masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui alur, prosedur, biaya, waktu penyelesaian dan kelengkapan berkas yang disiapkan untuk pembuatan E-KTP. Indikator selanjutnya adalah responsivitas, Responsivitas belum berjalan sebagaimana mestinya hal ini terjadi karena pihak belum merespon dengan kebutuhan dari masyarakat khususnya masyarakat yang mau membuat E-KTP sehingga menimbulkan masih banyaknya masyarakat yang belum membuat E- KTP dari beberapa tahun terakhir penurunan jumlah masyarakat yang wajib E-KTP yang belum membuat E-KTP sejauh ini belum mengalami penurunan signifikan.

Dilihat dari indikator efektifitas dan efisiensi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara sejauh ini belum baik. Hal ini terbukti karena masih kurangnya sarana dan prasarana, serta kurang pegawai menjadi faktor utama. Dilihat dari indikator akuntabilitas dilihat akuntabilitas atau petanggung jawaban dinas kepada masyarakat sejauh ini belum mendapatkan hasil yang diharapkan karena



dalam hal ini pelayanan yang diberikan dinas kepada masyarakat belum begitu baik karena masih muncul banyak masalah seperti kejelasan prosedur, alur, biaya, waktu penyelesaian keramahan pegawai dan lain sebagainya.

Berdasarkan kesimpulan diatas banyak permasalahan dalam penerapan Good Governance di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara khususnya dalam pelayanan pembuatan E KTP maka disaran untuk :

Perlu adanya sosialisasi sosialisasi yang intensif dari pihak dinas dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam membuat E-KTP selain media berupa bentuk baliho, pamflet dan website. Juga yang paling utama adalah berdayakan perangkat desa yang ada di Minahasa Utara yaitu para lurah/ kepala desa, sampai pada kepala jaga atau lingkungan untuk memberikan sosialisasi langsung kepada masyarakat melalui pengumuman atau palakat desa. Perlu adanya ketegasan dari pimpinan dinas untuk mengawal aturan selain itu ketegasan aturan juga harus penting, selain itu aturan yang dibuat harus disertai dengan sanksi yang tegas misalnya sanksi pemotongan tunjangan, teguran keras dari pimpinan, sampai pada sanksi pidana. Hal ini bertujuan untuk menimbulkan efek jera bagi para pegawai yang tidak disiplin.

Dinas Kependudukan dan Catatan sipil kabupaten Minahasa Utara haruslah transparan dan terbuka pada masyarakat mengenai alur pengurusan E – KTP, biaya, waktu penyelesaian, prosedur, sampai pada kelengkapan administrasi yang diperlukan. Hal ini perlu disosialisasikan dalam bentuk baliho dan lain sebagainya selain itu peran pihak dinas juga sebaiknya berkerjasama dengan pihak perangkat desa dalam hal ini untuk sosialisasi hal – hal diatas lewat pengumuman / palakat desa. Untuk meningkatkan responsivitas organisasi dalam hal ini menekan tingginya angka persentasi masyarakat Minahasa Utara yang belum memiliki E-KTP yang pertama perlunya pendataan kembali masyarakat Minahasa Utara untuk mendapatkan tingkat validitas data akurat pihak dinas sebaiknya melibatkan kepada desa dan kepala jaga dalam mendata, hal ini dianggap penting karena mereka yang berhubungan langsung dengan masyarakatnya. Selesai pendataan pihak dinas dapat menjemput bola dengan mengadakan pelayanan perekaman pembuatan E-KTP dimasing – masing kecamatan dikabupaten Minahasa utara dengan bekerja sama dengan pemerintah desa. Hal ini untuk menekan tingginya angka presentasi masyarakat Minahasa Utara yang belum memiliki E-KTP Dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi yang perlu dilakukan adalah pengadaan sarana prasarana penunjang pelayanan seperti perbaikan dan peningkatan jaringan internet, pengadaan Genset, mesin perekaman, computer, mesin foto copi dan loket pelayanan khusus untuk kaum disabilitas, selain itu perlu adanya pelatihan khusus untuk pegawai yang belum menguasai IT.

Membangun kerja sama dengan pemerintah kecamatan dan pemerintah desa dalam hal ini mempertanggung jawabkan segala program dari dinas terkait kepada masyarakat penerima layanan. Dengan cara membuka data informasi, aktivitas, kegiatan, \pengumuman, sosialisasi dan laporan apapun kepada

masyarakat. selain itu perlu adanya peningkatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan menciptakan pelayanan yang ramah dan bersahabat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Djohermansyah Djohar. 2007. Potret Otonomi Daerah dan Wakil Rakyat di Tingkat Lokal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset
- Mardiasmo, 2002, *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*, Yogyakarta : ANDIOffset.
- Nisjar S. Karhi, 1997, *Beberapa Catatan Tentang "Good Governance"*, *Jurnal Administrasi dan Pembangunan*, Vol. 1, No.2, Himpunan Sarjana Administrasi Indonesia, Jakarta.
- Satori Djam'an., Komariah Aan. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta: bandung
- Setiawan,Guntur. 2004 *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan*. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset
- Sedarmayanti, 2004, *Good Government (Pemerintahan yang baik)*; Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sulistiany, 1999.*Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta.Media Pustaka
- Surachman Winarto,1980,*pengantar penelitian ilmiah*, Jemmars.Bandung
- Widodo, Joko 2001, *Good Governance Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas, Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah*, Insan Cendekia, Surabaya